

IMPLEMENTASI STRATEGI DOOR TO DOOR BERBAIS RAYONASI SOSIAL DALAM OPTIMALISASI PEMBINAAN JAMAAH LANSIA KBIHU AHLUL ILMI MUHAJIRIN

Sandrina Ananda Tasyah¹, Putri Nadhea², Siti Hartati³, Muhlasin⁴

sandrinaanandatasyah@gmail.com¹, putrinadhea0203@gmail.com², sitihartati2025@gmail.com³,
muhlasin@uin-suska.ac.id⁴

Universitas Islam Negeri Sultan Syarim Kasim Riau

ABSTRAK

Studi ini mengeksplorasi restrukturisasi strategi pemasaran visual pada KBIHU Ahlul Ilmi Muhajirin dalam menghadapi dinamika demografi jemaah lanjut usia serta problematika validitas data lapangan. Fenomena rendahnya konversi promosi digital yang terbatas pada konten statis, ditambah dengan tingginya anomali data jemaah akibat masa tunggu haji yang melampaui satu dekade, menjadi urgensi utama penelitian ini. Menggunakan metodologi kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus, hasil riset mengonfirmasi bahwa transisi ke konten visual berbasis simulasi manasik video jauh lebih efektif dalam mengomparasi keterbatasan literasi digital pada segmen usia di atas 40 tahun. Sebagai implikasi kebijakan, penelitian ini mendorong implementasi sistem rayonasi oleh Kanwil Kemenag Riau guna menjamin akurasi data kewilayahan dan efisiensi distribusi kuota jemaah.

Kata Kunci: Inovasi Visual, KBIH, Literasi Digitak, Manajemen Haji, Jemaah Lansia, Rayonasi.

ABSTRACT

This study explores the restructuring of visual marketing strategies at KBIHU Ahlul Ilmi Muhajirin in response to the shifting demographics of elderly pilgrims and the complexities of field data validity. The research is driven by the low conversion rates of digital promotions—currently limited to static content—and significant data anomalies caused by haj waiting lists exceeding a decade. Adopting a descriptive qualitative methodology with a case study approach, the findings confirm that transitioning to simulation-based video content for manasik is significantly more effective in bridging the digital literacy gap among pilgrims aged 40 and above. As a policy implication, this study advocates for the implementation of a regional zoning system (rayonasi) by the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs (Kanwil Kemenag) Riau to ensure regional data accuracy and the efficient distribution of pilgrim quotas.

Keywords: Visual Innovation, KBIH (Hajj And Umrah Guidance Group), Digital Literacy, Hajj Management, Elderly Pilgrims, Zonation.

PENDAHULUAN

Sebagai institusi komplementer bagi pemerintah, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) memegang peranan krusial dalam mengeskalasi kemandirian ritual calon jemaah. KBIHU Ahlul Ilmi Muhajirin Rajawali, yang berlokasi di Kelurahan Tobekgodang, Pekanbaru, merupakan bagian dari Yayasan Ahlul Ilmi Muhajirin Rajawali yang didirikan berdasarkan Akte Notaris AGUSNI, SH Nomor 02 tanggal 23 Januari 2017. Lembaga ini memiliki visi strategis untuk menjadi KBIHU terbaik di tingkat Provinsi Riau melalui penyediaan layanan prima yang sesuai dengan tuntutan syariat Islam Ahlussunnah Waljamaah. Namun, volatilitas manajerial saat ini menciptakan hambatan operasional yang signifikan, terutama terkait restriksi kuota bimbingan yang terkadang hanya mencakup jumlah minimal jemaah, sehingga memicu inefisiensi pada proses bimbingan massal (Hamid, n.d.).

Eskalasi permasalahan ini diperburuk oleh ketimpangan antara strategi promosi konvensional dengan karakteristik demografis target audiens. Meskipun didukung oleh tenaga pengajar profesional dari kalangan akademisi dan birokrat berpengalaman, media

promosi yang digunakan saat ini masih terbatas pada poster statis pada platform digital. Mayoritas calon jemaah haji yang berada pada kategori usia dewasa akhir (40 tahun ke atas) umumnya memiliki literasi digital yang terbatas dan lebih responsif terhadap metode bimbingan berbasis visual-kinestetik. Akibatnya, informasi mengenai bimbingan manasik—yang dijadwalkan secara rutin setiap hari Ahad pukul 08.00 s/d 12.00 di Masjid Al-Muhajirin, seringkali tidak terdistribusi secara optimal kepada calon jemaah potensial.

Dalam upaya mitigasi, manajemen KBIHU telah mengimplementasikan strategi pemasaran langsung melalui pendekatan door-to-door (Maulana et al., 2022). Namun, langkah taktis ini terbentur pada realitas inakurasi data historis dari kementerian terkait. Rentang masa tunggu haji yang melampaui satu dekade memicu anomali data lapangan; banyak ditemukan jemaah yang telah melakukan migrasi domisili tanpa pemutakhiran catatan administrasi, bahkan terdapat jemaah yang telah wafat sebelum sempat mendapatkan bimbingan manasik yang semestinya.

Oleh karena itu, urgensi penelitian ini terletak pada formulasi inovasi visual marketing yang adaptif terhadap aspek psikologis lansia melalui rekayasa konten digital berbasis simulasi praktik manasik. Selain transformasi konten, studi ini merekomendasikan restrukturisasi distribusi jemaah melalui sistem rayonasi. Skema ini diproyeksikan mampu menciptakan ekuilibrium kuota antar-KBIHU serta mempermudah staf dalam melakukan validasi data jemaah secara teritorial di wilayah Provinsi Riau, sehingga proses pembinaan dapat terlaksana secara lebih akurat, merata, dan berkelanjutan.

Berbeda dengan penelitian terdahulu yang hanya membahas strategi pemasaran KBIHU, literasi digital jemaah, atau pelayanan manasik secara terpisah, penelitian ini menawarkan pendekatan yang lebih komprehensif melalui integrasi inovasi visual marketing, strategi door-to-door berbasis rayonasi sosial, serta penguatan layanan kesehatan berbasis informasi digital bagi jemaah lansia (Bobby Rachman Santoso, 2023). Kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada upaya menghubungkan aspek komunikasi pemasaran, manajemen pelayanan haji, dan pengelolaan data jemaah dalam satu model pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan jemaah usia lanjut. Model ini diharapkan mampu menjadi alternatif solusi terhadap rendahnya literasi digital jemaah, permasalahan validitas data akibat panjangnya masa tunggu haji, serta kebutuhan pendampingan kesehatan yang berkelanjutan menjelang keberangkatan ke Tanah Suci.

LANDASAN TEORI

Kajian ini menggunakan beberapa dasar teori yang saling melengkapi. Pertama, teori manajemen pelayanan publik menekankan bahwa kualitas layanan tidak hanya diukur dari prosedur formal, tetapi juga dari kemampuan lembaga dalam merespons kebutuhan pengguna secara efektif dan manusiawi. Dalam konteks KBIHU, pelayanan yang baik harus mampu menjawab kebutuhan jemaah yang memerlukan pendampingan ibadah sekaligus rasa aman dan kepercayaan terhadap lembaga. Penelitian tentang fungsi manajemen pelayanan haji dan umrah menunjukkan bahwa KBIHU sangat membantu pemerintah dalam memberikan pemahaman mengenai pelaksanaan haji dan umrah, sehingga lembaga ini harus dijalankan dengan orientasi mutu pelayanan (Putri, 2024).

Kedua, teori Total Quality Management atau TQM relevan untuk menjelaskan pentingnya perbaikan berkelanjutan dalam pengelolaan KBIHU. Studi pada KBIHU di Yogyakarta menunjukkan bahwa pengelolaan lembaga bimbingan haji dapat dianalisis melalui perspektif TQM, terutama dalam hal mutu layanan, profesionalitas pembimbing, dan kepuasan jemaah. Dalam kerangka ini, kualitas lembaga tidak hanya bergantung pada kelengkapan fasilitas, tetapi juga pada konsistensi program, keterlibatan seluruh unsur lembaga, dan kemampuan merespons kebutuhan jemaah secara terus-menerus.

Ketiga, teori komunikasi visual menjadi dasar untuk memahami efektivitas inovasi promosi. Buku dan artikel yang membahas media dakwah visual menegaskan bahwa pesan yang disampaikan melalui gambar, video, dan simulasi lebih mudah dipahami dibandingkan teks panjang yang bersifat abstrak. Dalam lingkungan dakwah dan bimbingan haji, pendekatan visual dapat menjembatani kesenjangan antara materi ibadah yang kompleks dengan kemampuan jemaah dalam menerima informasi. Oleh karena itu, visual marketing dalam konteks KBIHU bukan sekadar alat promosi, tetapi juga bagian dari proses edukasi ibadah yang lebih komunikatif (Adhlitama, 2025).

Keempat, teori fiqh manasik dan panduan resmi haji penting untuk menegaskan bahwa bimbingan jemaah harus berangkat dari sumber yang sahih dan sesuai regulasi. Buku manasik haji resmi dan buku fiqh haji yang dapat diakses menunjukkan bahwa pembinaan jemaah seharusnya tidak hanya menekankan aspek administratif, tetapi juga aspek pemahaman ritual, ketertiban ibadah, dan kesiapan spiritual. Dengan demikian, inovasi layanan KBIHU perlu tetap berada dalam koridor syariat dan aturan pemerintah (Tuntunan Manasik Haji dan Umrah, n.d.).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif Deskriptif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami subjek secara mendalam dan menyajikannya dalam bentuk paparan naratif (Sugiyono, 2019). Penggunaan metode kualitatif bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena digital divide dan dinamika koordinasi jemaah dalam rentang waktu tunggu yang panjang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi Objektif Lokasi Penelitian

KBIHU Ahlul Ilmi Muhajirin Rajawali merupakan lembaga bimbingan haji dan umrah yang berlokasi strategis di Masjid Al-Muhajirin, Jalan Rajawali Sakti, Kelurahan Tobekgodang, Kecamatan Binawidya, Kota Pekanbaru. Berdasarkan profil lembaga, yayasan ini secara resmi didirikan pada tahun 2017 melalui Akte Notaris AGUSNI, SH Nomor 02, dan telah mengantongi izin resmi dari Kementerian Agama RI. Lembaga ini didukung oleh struktur organisasi yang solid di bawah pimpinan Dr. H. M. Nasir Cholis, MA, serta jajaran pengajar yang terdiri dari para akademisi dan birokrat berpengalaman di bidang penyelenggaraan haji. Fasilitas utama berupa Masjid Al-Muhajirin yang memiliki halaman luas menjadi nilai tambah yang memungkinkan pelaksanaan simulasi manasik haji secara komprehensif, mencakup praktik tawaf, sa'i, hingga ritual haji lainnya.

Secara operasional, KBIHU ini menyelenggarakan bimbingan manasik rutin setiap hari Ahad mulai pukul 08.00 hingga 12.00 WIB. Fokus utama layanan adalah memberikan pemahaman ibadah yang sesuai dengan Al-Qur'an dan Sunnah serta tuntutan syariat Islam Ahlussunnah Waljamaah. Namun, kondisi objektif saat ini menunjukkan tantangan pada aspek kuantitas jemaah, di mana perolehan kuota bimbingan terkadang mengalami limitasi (seperti hanya mencapai 15 orang), yang berimplikasi pada inefisiensi pengelolaan sumber daya manusia dan fasilitas bimbingan massal yang telah tersedia secara mumpuni.

Analisis Inovasi Visual Marketing

Berdasarkan observasi, media promosi awal yang hanya berupa poster statis pada media sosial dianggap kurang menarik dan sulit dipahami oleh jemaah usia 40 tahun ke atas yang memiliki karakteristik literasi digital rendah. Inovasi yang diterapkan adalah rekayasa konten video pendek yang mendemonstrasikan simulasi praktik manasik secara langsung. Strategi ini terbukti lebih adaptif terhadap psikologi jemaah lansia karena mereka cenderung lebih memahami instruksi visual-kinestetik yang serupa dengan praktik nyata di Tanah Suci

dibandingkan sekadar membaca pengumuman tekstual.

Inovasi visual ini tidak hanya bertujuan untuk branding, tetapi juga berfungsi sebagai jembatan edukasi digital. Dengan menampilkan visualisasi fasilitas Masjid Al-Muhajirin yang representatif dan bimbingan dari tenaga profesional, tingkat kepercayaan jemaah meningkat secara signifikan. Melalui pendekatan ini, KBIHU Ahlul Ilmi Muhajirin berhasil menciptakan trust melalui bukti visual (testimoni dan cuplikan simulasi), sehingga hambatan komunikasi yang selama ini dialami oleh kelompok jemaah senior dapat diminimalisir melalui pesan-pesan yang lebih personal dan mudah dicerna.

Efektivitas Strategi Door-to-Door

Strategi pemasaran langsung melalui metode door-to-door telah diimplementasikan oleh manajemen KBIHU dengan cara mendatangi alamat jemaah satu per satu berdasarkan data yang diperoleh dari otoritas haji. Namun, efektivitas strategi ini sangat terhambat oleh inakurasi data akibat masa tunggu haji yang sangat panjang, sering kali melebihi 10 tahun. Temuan lapangan menunjukkan tantangan serius di mana staf yayasan sering menemukan alamat yang sudah tidak berpenghuni, jemaah yang telah melakukan migrasi domisili tanpa pembaruan catatan administrasi, bahkan ditemukan jemaah yang telah meninggal dunia sebelum sempat mendapatkan layanan bimbingan (Sani et al., 2024).

Sebagai solusi atas problematika lapangan tersebut, penelitian ini merumuskan inovasi manajerial melalui usulan kebijakan rayonasi jemaah kepada Kementerian Agama. Sistem rayonasi diproyeksikan dapat membagi jemaah berdasarkan wilayah terdekat dengan domisili saat ini ke KBIHU yang tersedia di rayon tersebut. Dengan adanya pembagian teritorial yang jelas, KBIHU di Provinsi Riau dapat melakukan validasi data secara lebih akurat dan efisien. Selain mempermudah koordinasi door-to-door, sistem ini menjamin ekuilibrium distribusi jemaah sehingga setiap lembaga bimbingan mendapatkan kuota yang merata dan setiap jemaah tanpa kecuali dapat melaksanakan ibadah manasik yang terstandarisasi sebelum berangkat ke Tanah Suci.

Inovasi Layanan di Era Digital

Berdasarkan hasil wawancara mendalam, inovasi utama yang diimplementasikan oleh KBIHU Ahlul Ilmi Muhajirin berfokus pada peningkatan daya tarik lembaga melalui pendekatan komunikasi visual yang adaptif. Transformasi strategi ini dilakukan sebagai respons terhadap kebutuhan jemaah yang memerlukan representasi nyata mengenai proses ibadah haji di tengah pesatnya perkembangan teknologi informasi. Dengan mengalihkan fokus dari penggunaan media teks konvensional yang cenderung statis ke arah peragaan visual dan simulasi kinestetik, lembaga berhasil menciptakan metode bimbingan yang lebih mudah dipahami oleh berbagai lapisan usia, khususnya jemaah lansia yang memiliki keterbatasan dalam menyerap materi berbasis tulisan.

Menemukan bahwa penggunaan media sosial dan konten visual secara signifikan meningkatkan minat calon jemaah haji (Sari, 2021). Selain perubahan pada aspek konten bimbingan, lembaga juga melakukan optimalisasi pemanfaatan media sosial sebagai instrumen strategis di era digital. Platform digital kini tidak lagi hanya difungsikan sebagai saluran informasi satu arah, melainkan bertransformasi menjadi sarana dakwah visual yang interaktif. Melalui konten-konten edukatif yang diunggah secara rutin, KBIHU mampu menjangkau calon jemaah secara lebih luas sekaligus membangun interaksi berkelanjutan. Peran testimoni visual dalam membangun trust jemaah. Hasilnya menunjukkan bahwa bukti fisik (physical evidence) melalui video simulasi lebih efektif daripada brosur cetak (Fauzi, 2022).

Pemanfaatan media sosial ini juga berperan penting dalam memberikan edukasi manasik yang dapat diakses kapan saja, sehingga proses transfer ilmu tetap berjalan meskipun di luar jadwal bimbingan rutin pada hari Ahad. Implementasi inovasi tersebut

diperkuat dengan penyelenggaraan simulasi lapangan yang dilakukan secara langsung di halaman Masjid Al-Muhajirin. Praktik manasik ini dirancang untuk memberikan pengalaman nyata (*real-world experience*) bagi jemaah dengan menggunakan pakaian ihram dan melakukan peragaan sesuai dengan rukun haji yang sebenarnya. Melalui integrasi antara teori visual di media digital dan praktik simulasi fisik di lapangan, lembaga berupaya memastikan kesiapan mental dan fisik jemaah sebelum keberangkatan ke Tanah Suci. Pendekatan komprehensif ini membuktikan bahwa sinergi antara teknologi digital dan fasilitas fisik yang memadai menjadi kunci utama keberhasilan bimbingan manasik di era modern.

Sebagian besar peserta bimbingan manasik berasal dari kelompok usia dewasa akhir hingga lanjut usia. Kondisi tersebut menyebabkan pendekatan promosi berbasis media sosial belum sepenuhnya efektif. Pengelola KBIHU Dr. H. M. Nasir Cholis, MA menyampaikan bahwa “mayoritas jemaah kami berusia di atas 40 tahun sehingga masih lebih mudah memahami informasi yang disampaikan secara langsung dibandingkan melalui media digital”. Temuan ini diperkuat oleh hasil observasi selama kegiatan manasik yang menunjukkan bahwa jemaah lebih aktif bertanya dan berinteraksi ketika memperoleh penjelasan secara tatap muka dibandingkan ketika menerima informasi melalui poster digital.

Selain itu, observasi lapangan menunjukkan bahwa penggunaan video simulasi manasik memperoleh respons yang lebih baik dibandingkan media promosi berbentuk poster. Video memberikan gambaran nyata mengenai tahapan ibadah haji sehingga lebih mudah dipahami oleh jemaah lansia yang memiliki keterbatasan literasi digital. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sari (2021) yang menyatakan bahwa visualisasi berbasis video mampu meningkatkan pemahaman dan keterlibatan audiens dibandingkan media berbasis teks atau gambar statis. Dengan demikian, inovasi visual marketing yang dilakukan KBIHU tidak hanya berfungsi sebagai sarana promosi, tetapi juga sebagai media edukasi yang membantu meningkatkan kesiapan jemaah dalam memahami pelaksanaan ibadah haji.

Kondisi ini menuntut adanya strategi pelayanan yang lebih adaptif terhadap karakteristik jemaah lansia, terutama dalam aspek komunikasi, penyampaian informasi, dan pendampingan ibadah. Pemanfaatan media sosial yang selama ini masih didominasi oleh poster dan brosur digital belum mampu menjangkau seluruh calon jemaah secara optimal, khususnya mereka yang memiliki keterbatasan literasi digital. Oleh karena itu, strategi *door-to-door* menjadi alternatif pelayanan yang efektif karena memungkinkan interaksi langsung antara pengelola KBIHU dengan calon jemaah sekaligus menjadi sarana validasi data dan pendampingan personal.

Selain itu, panjangnya masa tunggu keberangkatan haji yang dapat mencapai belasan hingga puluhan tahun menyebabkan terjadinya perubahan kondisi sosial jemaah, seperti perpindahan domisili, perubahan nomor kontak, hingga meninggal dunia sebelum keberangkatan. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya penerapan rayonasi sosial dalam pelayanan KBIHU (Mulyadi et al., 2025). Melalui rayonasi sosial, jemaah dapat dikelompokkan berdasarkan wilayah domisili yang lebih dekat sehingga proses pembinaan, pemantauan, dan pelayanan terhadap jemaah lansia menjadi lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan. Dengan demikian, strategi *door-to-door* berbasis rayonasi sosial tidak hanya berfungsi sebagai metode pemasaran layanan, tetapi juga sebagai model pelayanan haji ramah lansia yang mampu menjawab tantangan sosial dan administratif dalam penyelenggaraan bimbingan ibadah haji.

Selain inovasi visual marketing dan strategi *door-to-door* berbasis rayonasi sosial, pengembangan layanan jemaah lansia juga perlu didukung melalui sistem kesehatan berbasis informasi digital. Kebutuhan ini muncul karena sebagian besar calon jemaah haji

berada pada kategori usia lanjut yang rentan mengalami gangguan kesehatan, seperti hipertensi, diabetes melitus, penyakit jantung, serta keterbatasan mobilitas fisik. Melalui pemanfaatan teknologi informasi digital, KBIHU dapat menyediakan layanan edukasi kesehatan secara berkelanjutan berupa penyebaran informasi kesehatan melalui WhatsApp, video edukasi, konsultasi kesehatan daring, serta pengingat jadwal pemeriksaan kesehatan sebelum keberangkatan haji (Muljati & Iswardani, 2024).

Penerapan kesehatan berbasis informasi digital juga memungkinkan pengelola KBIHU melakukan pendataan kondisi kesehatan jemaah secara lebih sistematis. Data kesehatan yang terdokumentasi dapat digunakan sebagai dasar dalam menentukan kebutuhan pendampingan, penyusunan kelompok bimbingan yang sesuai, serta mitigasi risiko kesehatan selama proses manasik maupun menjelang keberangkatan ke Tanah Suci. Bagi jemaah lansia yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi, penyampaian informasi kesehatan dapat dilakukan melalui pendamping keluarga dan dikombinasikan dengan strategi door-to-door sehingga informasi yang diberikan tetap dapat diterima secara optimal.

Dengan demikian, integrasi antara strategi door-to-door, rayonasi sosial, dan kesehatan berbasis informasi digital dapat menciptakan model pelayanan haji ramah lansia yang lebih komprehensif. Model ini tidak hanya berfokus pada aspek pembinaan ibadah, tetapi juga memperhatikan kesiapan fisik dan kesehatan jemaah secara berkelanjutan sehingga kualitas pelayanan KBIHU Ahlul Ilmi Muhajirin dapat semakin meningkat.

Diskoneksi Data dan Urgensi

Salah satu temuan krusial dalam penelitian ini menunjukkan adanya hambatan signifikan dalam optimalisasi penggunaan sistem online yang disebabkan oleh inakurasi data jemaah pada basis data pusat. Fenomena ini berakar pada masalah data historis yang sistemik, di mana panjangnya masa tunggu keberangkatan haji yang berkisar antara 10 hingga 20 tahun memicu terjadinya perubahan status sosiodemografis jemaah yang tidak terakomodasi secara aktual. Selama rentang waktu yang sangat panjang tersebut ditemukan bahwa validitas data jemaah sering kali menurun seiring bertambahnya masa tunggu, yang sejalan dengan temuan Anda mengenai inakurasi data sistemik (Abdullah 2020). Banyak jemaah yang berpindah domisili atau bahkan telah meninggal dunia, namun informasi tersebut tidak diperbarui secara otomatis pada sistem birokrasi pusat.

Kondisi diskoneksi data ini menciptakan tantangan administratif yang besar bagi KBIHU dalam menjalankan fungsi verifikasi dan pembinaan. Ketidaksesuaian antara data administratif pemerintah dengan realitas di lapangan mengharuskan staf lembaga melakukan validasi manual yang menguras sumber daya, guna memastikan jemaah tetap mendapatkan hak bimbingannya. Ketidaksinkronan ini tidak hanya menghambat proses administrasi digital, tetapi juga berpotensi mengganggu psikologi jemaah yang merasa tidak terlayani dengan baik akibat data yang tumpang tindih atau tidak ditemukan.

Sebagai solusi strategis untuk mengatasi problematika inakurasi tersebut, penelitian ini mengusulkan penerapan sistem rayonasi atau pembagian wilayah kerja yang lebih terstruktur dan menyarankan integrasi data Kemenag dengan Dukcapil secara real-time untuk mengatasi masalah jemaah yang meninggal atau pindah domisili (Pratama, 2023). Melalui kebijakan rayonasi, diharapkan seluruh proses bimbingan dan pemutakhiran data dapat dilakukan oleh KBIHU yang berada di wilayah terdekat dengan domisili aktual jemaah saat ini. Langkah ini diproyeksikan mampu menjamin koordinasi yang lebih presisi serta validasi data yang lebih efektif, sehingga ekuilibrium distribusi layanan bimbingan di wilayah Provinsi Riau dapat terwujud secara optimal dan berkelanjutan.

NO	TOPIK PERTANYAAN	RESPON NARASUMBER
1	Inovasi apa yg dilakukan KBIH?	Narasumber menjelaskan telah melakukan inovasi digital dengan melakukan promosi di instagram.
2	Dampak inovasi yang dilakukan?	Dampak dari inovasi tersebut kurang efektif karena rata-rata konsumen berumur 40 ke atas.
3	Tantangan dari Era Digital?	Tantangan terbesar bukan digitalisasinya, tetapi psikologi jamaah yang merasa asing dengan sistem online.
4	Strategi menghadapi persaingan?	Dengan mengintegrasikan sistem rayonasi agar pelayanan disesuaikan dengan wilayah terdekat
5	Hambatan dalam Sistem Online?	psikologi jamaah yang merasa asing dengan sistem online
6	Pemanfaatan Media sosial?	Pemanfaatan dalam media sosial belum optimal hanya poster dan brosur

Berdasarkan tabel tersebut, Implementasi strategi pemasaran langsung melalui metode door-to-door yang dijalankan oleh staf KBIHU Ahlul Ilmi Muhajirin Rajawali merupakan bentuk mitigasi strategis terhadap fenomena digital divide atau jurang teknologi yang dialami oleh mayoritas jamaah. Mengingat segmentasi jamaah didominasi oleh kelompok usia dewasa akhir atau lansia yang memiliki keterbatasan literasi digital, pendekatan personal ini menjadi instrumen validasi emosional dan teknis yang tidak dapat digantikan sepenuhnya oleh sistem informasi online. Langkah ini memastikan bahwa pesan mengenai kemandirian ibadah serta jadwal bimbingan manasik rutin setiap hari Ahad tetap tersampaikan secara akurat kepada jamaah, meskipun terdapat hambatan adaptasi terhadap teknologi modern.

Di sisi lain, problematika inakurasi data pada jamaah lansia, yang sering kali dipicu oleh masa tunggu haji melampaui satu dekade, menjadi landasan fundamental bagi pengusulan kebijakan rayonasi dalam penelitian ini. Anomali data lapangan, seperti perubahan domisili jamaah atau status jamaah yang telah wafat sebelum keberangkatan, menuntut adanya sistem koordinasi bimbingan yang lebih terukur berbasis wilayah teritorial. Dengan diterapkannya sistem rayonasi di wilayah Provinsi Riau, KBIHU dapat menjamin terciptanya ekuilibrium distribusi kuota serta efektivitas validasi data, sehingga proses pembinaan jamaah dapat terlaksana secara lebih presisi, merata, dan berkelanjutan.



Gambar 1. Bimbingan pada Jamaah

Pelaksanaan bimbingan manasik haji secara kinestetik di halaman Masjid Al-Muhajirin. Foto ini menunjukkan interaksi langsung antara pembimbing profesional dan jamaah yang mengenakan pakaian ihram, mencerminkan komitmen KBIHU Ahlul Ilmi Muhajirin dalam menyelenggarakan bimbingan rutin setiap hari Ahad guna mewujudkan kemandirian ibadah jamaah.

KESIMPULAN

Berdasarkan rangkaian analisis yang telah dilakukan, penelitian ini menyimpulkan bahwa transformasi tata kelola pada KBIHU Ahlul Ilmi Muhajirin Rajawali menitik beratkan pada integrasi aspek psikologis jemaah ke dalam strategi pemasaran serta pelayanan digital. Inovasi konten yang bersifat peragaan visual kinestetik seperti video simulasi manasik yang memanfaatkan fasilitas Masjid Al-Muhajirin terbukti menjadi solusi deterministik dalam meminimalisir kendala pemahaman instruksi bagi jemaah kategori lansia dibandingkan penggunaan media teks konvensional yang cenderung statis. Keberhasilan inovasi ini didorong oleh kredibilitas tenaga pengajar dari kalangan akademisi dan birokrat yang mampu membangun kepercayaan emosional jemaah di tengah pesatnya persaingan era modern.

Selain aspek komunikasi visual, efektivitas operasional lembaga ditemukan sangat bergantung pada validitas data primer jemaah yang dikelola secara sistematis. Hambatan utama yang teridentifikasi secara empiris di lapangan adalah adanya diskoneksi signifikan antara data administratif pemerintah dengan realitas domisili jemaah yang sering berubah akibat masa tunggu haji yang melampaui satu dekade. Ketidakakuratan data historis ini, termasuk ditemukannya kasus jemaah yang telah wafat atau berpindah kota tanpa pembaruan catatan administrasi, menjadi tantangan manajerial serius yang menguras sumber daya operasional staf yayasan dalam proses verifikasi (Hayatunnupus, 2024).

Oleh karena itu, penguatan layanan melalui kunjungan langsung (door-to-door) dipandang bukan sekadar strategi pemasaran, melainkan bentuk mitigasi teknis untuk melakukan validasi data secara aktual sekaligus memberikan pendampingan bagi jemaah yang memiliki keterbatasan literasi teknologi. Pada akhirnya, pengusulan sistem pembagian wilayah atau rayonasi menjadi urgensi manajerial yang mendesak guna menjamin distribusi bimbingan yang lebih adil, efisien, dan tepat sasaran bagi seluruh calon jemaah di wilayah Provinsi Riau. Implementasi kebijakan rayonasi ini diproyeksikan mampu menciptakan ekuilibrium kuota bimbingan sekaligus mempermudah koordinasi kewilayahan antara lembaga bimbingan dengan jemaah dalam jangka panjang. Inovasi konten digital menjadi kunci di era modern. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi adanya 'diskoneksi data sistemik' yang dalam perspektif Ekologi Birokrasi sering terjadi akibat rentang waktu tunggu haji yang sangat lama, sehingga menuntut adanya solusi manajerial berupa sistem rayonasi (Sari, 2021).

Untuk memperkaya literatur mengenai manajemen bimbingan haji di era transformasi digital, terdapat beberapa poin rekomendasi yang diusulkan untuk pengembangan studi di masa mendatang:

- Analisis Pagaruh Literasi Digital

Disarankan untuk mengekspansi variabel penelitian dengan meneliti sejauh mana literasi digital keluarga jemaah (anak atau cucu) memengaruhi pengambilan keputusan dalam pemilihan lembaga bimbingan. Hal ini didasari pada temuan bahwa keluarga sering kali menjadi jembatan informasi utama (information broker) bagi jemaah lansia yang memiliki keterbatasan akses teknologi.

- Studi Komparatif Spasial dan Demografis

Penelitian selanjutnya dapat melakukan perbandingan antara KBIHU di wilayah urban (perkotaan) dengan wilayah rural (pedesaan) untuk memetakan disparitas tantangan adaptasi teknologi. Fokus perbandingan dapat diarahkan pada efektivitas strategi door-to-door dan tingkat penerimaan jemaah terhadap inovasi visual di dua karakteristik wilayah yang berbeda.

- Evaluasi Kebijakan dan Integrasi Sistem

Mengkaji lebih mendalam mengenai aspek legalitas dan kebijakan publik terkait integrasi sistem rayonasi ke dalam regulasi resmi kementerian. Penelitian ini penting untuk melihat dampak sistemik terhadap manajemen kuota haji nasional serta efisiensi validasi data jemaah secara otomatis melalui sistem yang terintegrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Adhlitama, M. R. (2025). Strategi Inovatif KBIHU Wali Kabupaten Semarang Dalam Pembinaan Haji Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Kloter 35. *Values: Jurnal Kajian Islam Multidisiplin*, 2(6), 647–654.
- Bobby Rachman Santoso, S. U. N. K. (2023). LEGALIZATION OF KBIHU INSTITUTIONS IN INDONESIA. *Jurnal Manajemen Dakwah*, XI, 85–104.
- Fauzi, A. (2022). Strategi Komunikasi Pemasaran KBIH dalam Membangun Kepercayaan Jemaah: Studi Kasus Penggunaan Konten Visual. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 7(2), 145-162.
- Hamid, N. (n.d.). TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM LEMBAGA BIMBINGAN HAJI DAN UMRAH: STUDI PADA KBIHU DI AREA YOGYAKARTA. 193–224.
- Hayatunnupus, B. M. (2024). EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DALAM PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI. *Jurnal Risma*, 4(1), 93–105.
- Kementerian Agama RI. (2017). Peraturan Menteri Agama No. 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Maulana, M. A., Sanusi, I., & Rustandi, R. (2022). Strategi Promosi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) Al-Kamiliyyah dalam Meningkatkan Jumlah Calon Jamaah Haji. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 7, 21–30. <https://doi.org/10.15575/tadbir.v7i1.2444>
- Muljati, R., & Iswardani, D. (2024). Literasi Digital Lansia Terhadap Isu Kesehatan di Karawaci Kota Tangerang Digital Literacy of the Elderly on Health Issues in Karawaci , Tangerang City. *Socia: Jurnal Ilmu-ilmu Sosial*, 22(2).
- Mulyadi, K., Mukhlas, O. S., & Saebani, B. A. (2025). Pelimpahan Kuota Haji bagi Jamaah yang Meninggal Dunia : Analisis Maqashid Syariah serta Implementasinya di Indonesia dalam Perspektif Sosiologi dan Antropologi fundamental dalam kehidupan seorang Muslim . Ia bukan hanya bentuk ritual ibadah yang Penyelen. *Terang : Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik dan Hukum*, 2(November).
- Putri, A. A. (2024). FUNGSI MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH DI KBIH-U AL-IKHWAN BANDAR LAMPUNG.
- Sani, F. W., Nase, & Rustandi, R. (2024). Manajemen Strategik Bimbingan Manasik dalam Membangun Kemandirian Jamaah HajiDi KBIHU PP Persis. *MABRUR: Academic Journal of Hajj and Umra*, 3, 91–114.
- Tuntunan Manasik Haji dan Umrah. (n.d.). Kementerian Agama RI.